

様

お客様のご意見をお聞

この度は、当社に建物をご用命賜りまして、本当にあり
当社はお客様満足で地域一番を目指して毎日頑張ってい
思います。この度の工事について、悪い点は反省し改め、且
以上により良い住まいと確かなサービスをお届けするため

ご
申

新築のお客様で、子供さんが小さい
お家は、毎年、サンタクロースの格好
をして、プレゼントをお配りしています

ご主人は外出中でした。残念！



東洋建設 株式会社
代表取締役 藤本 修
岩国市元町四丁目4-13
電話 0827-22-1535

お忙しいとは存じますが、2週間以内をめどに返信用封筒にて、ご返送頂ければ幸いです。

問1 どのようにして当社をお知りになりましたか？

1. チラシを見て
2. 友人・知人の紹介
3. 見学会に来場して
4. 営業マンが訪ねてきて
5. ダイレクトメールが来たので
7. 街で当社の建物を見て
- ⑧ その他（不動産屋さんに紹介してもらって）

問2 当社を選ばれる時、当社以外のハウスメーカーや工務店と比較検討されましたか？

- ① はい （その会社名は ㈱ 朋友商事 , ㈱ 三益ホーム ,
住友建工 , ボ×ル , _____ ,
_____ , _____ , _____

2. いいえ

問3 当社を選んで頂いた直接の理由をお聞かせ下さい。(○印をいくつでも)
また、最も大きい理由をひとつだけ◎印をお付け下さい。

- | | | |
|------------------------|---------------------|----------------------|
| ① 信頼できる企業と
感じられた | ② 建物が
気に入った | 3. 構造が
気に入った |
| 4. 性能が
優れている | ⑤ プランや提案が
気に入った | ⑥ 価格が予算に
合った |
| 7. 東洋建設で建て
た人の話を聞いて | ⑧ 知人や関係先から
紹介されて | 9. 展示場のモデルが
気に入った |
| ◎⑩ 営業社員への
信頼から | 11. アフターサービス
が良い | 12. その他 |

前問で「10. 営業社員への信頼から」とお答えのお客様は、
その具体的な理由をお聞かせ下さい。(○印をいくつでも)

- | | |
|-----------------|-------------------|
| ① 適切なアドバイスが得られた | 2. 住宅の知識が豊富で信頼できた |
| ③ 約束を守り信頼がもてた | ④ 要望を充分理解してもらえた |
| 5. 数多く訪問し熱心だった | 6. その他 () |

問4 営業担当者の対応はいかがでしたか。

		満足	まあ満足	やや不満	不満	お気付きのことがございましたら お聞かせください
1	接客態度 (挨拶)	①	2	3	4	
2	ご契約前、その後の約束や 連絡	①	2	3	4	
3	建物の特徴などに対する 説明	①	2	3	4	
4	資金計画、税金面での アドバイスや提案	①	2	3	4	
5	建物の配置や間取りなどの プラン内容	①	2	3	4	
6	使い勝手など、提案内容への 専門的なアドバイス	①	2	3	4	
7	仕上げ材や設備機器の特徴 などの説明、アドバイス	①	2	3	4	

問5 工事管理者の対応はいかがでしたか。

		満足	まあ満足	やや不満	不満	お気付きのことがございましたらお聞かせください
1	接客態度（挨拶）	①	2	3	4	
2	ご依頼、お問い合わせへの対応や回答の迅速さ	①	2	3	4	
3	施工現場の進行に対する管理状況	①	2	3	4	
4	施工中のご近所への配慮	①	2	3	4	
5	お引渡前の検査とその後の処置	①	2	3	4	
6	お引渡し時の設備機器などの取扱説明	①	2	3	4	
7	現場の整理整頓	①	2	3	4	

問6 工事施工者（職人さん）の対応はいかがでしたか。

		満足	まあ満足	やや不満	不満	お気付きのことがございましたらお聞かせください
1	接客態度（挨拶）	1	②	3	4	
2	基礎工事	1	②	3	4	
3	大工工事	①	2	3	4	
4	クロス工事	①	2	3	4	
5	水道工事	1	②	3	4	
6	電気工事	①	2	3	4	
7	外構工事	1	2	3	4	

問7 ご近所の評判は、いかがでしたか。

1. 良い 2. 普通 3. 悪い ④ わからない

But 友人・知人からの評判はとっても良いです。

問8 現在、東洋建設を選んで良かったとお考えですか。また、その理由もお聞かせ下さい。

- ① 非常に満足 2. 満足 3. まあ満足 4. やや不満 5. 不満 6. 非常に不満

その理由

予算の割に 思い通りの家が出来たから。

大満足です♡

問9 今後、住宅の建築を計画されているご友人や知人がいらっしゃいましたら、東洋建設をお勧めいただけますか。

- ① ぜひ勧めたい 2. 勧めてもよい 3. あまり勧めたくない 4. 勧めたくない

そのように思われた理由をお聞かせ下さい

安心して信頼出来る事が一番大切だと思うから、

お知り合いで、住まいをお考えの方がございましたら、ぜひご紹介下さい。

お名前
ご住所
TEL

お名前
ご住所
TEL

捜してあげる!!

問10 今後のアフターサービスなど東洋建設へのご意見・ご要望がありましたらお聞かせ下さい。

営業の長田さんの誠実さ、几帳面さ、そして気遣い、心配り、
私 工務の藤谷さんの親身さ、一生懸命さには、心から感謝して
おります。お陰様で、私達家族の夢のマイホーム、が現実のもの
となりました。すべてにおいて、大変満足しております。
是非これからも、今よりも変わらぬ、東洋建設、さんであってほしいです。
と心にとり、貴社のますますの繁栄を祈ります。
本当に有り難うございました。

ご協力ありがとうございました

数多くの質問にお答えいただきまして大変ありがとうございました。

今回、ご記入いただきました貴重なご意見・ご感想を今後の私共の業務に反映させていただきますので宜しくお願い申し上げます。